

المملكة العربية السعودية

Kingdom Of Saudi Arabia

وزارة التعليم

Ministry of Education



جامعة الحدود الشمالية
NORTHERN BORDER UNIVERSITY

دليل الشكاوى

والتظلمات الطلابية

في قسم التسويقي

كلمة سعادة رئيس القسم



الدكتور: حمود العنزي
أستاذ مساعد

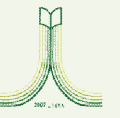
رئيس قسم التسويق
جامعة الحدود الشمالية

باعتبار الطالب هو محور العملية التعليمية، أعد قسم التسويق دليل للطالب يشمل كل ما يهيمه في العملية التعليمية، والخدمات المساعدة، وينبثق منه مجموعة من الأدلة الفرعية، ولقد أعدت هذه الأدلة بغرض مساعدة والتبصير في شؤون بعينها، ومن بين الأدلة التي أعدها القسم الدليل الحالي الخاص بالتظلمات والشكاوي الطلابية، ليكون مرشداً للطالب يبصره بحقوقه وواجباته وتعريفه بالطرق النظامية والقانونية حسب اللوائح والقوانين والأعراف الجامعية التي يتعين عليه أن يسلكها للحصول على حقوقه ورفع الظلم عنه.

الحمد لله وكفى، والصلاة والسلام على النبي المصطفى، وبعد:

إن قسم التسويق بكلية إدارة الأعمال في جامعة الحدود الشمالية قسم متميز بكوادره وبرامجه العلمية، يعمل بالدرجة الأولى على تطبيق سياسات الجودة في الجامعة كما هو في دليل الجودة، والالتزام بجميع الإجراءات الصادرة عن عمادة التطوير وضمان الجودة من أجل ضمان جودة البرنامج والمسارات الأكاديمية.

أصبح قسم التسويق واحد من أكبر الأقسام على مستوى كلية إدارة الأعمال، وحتى على مستوى جامعة الحدود الشمالية، يضم ثلاث فروع: فرع عرعر لشطر الطلاب وشطر الطالبات، فرع رفحاء للطالبات، وفرع طريف للطالبات.



المحتويات

- 1..... مقدمة الدليل -
- 2..... انشاء لجنة الشكاوي والتظلمات -
- 2..... اجراءات تقديم الشكاوى والتظلمات -
- 2..... الحق في التظلم -
- 3..... وقت التظلم -
- 3..... ضوابط طلب التظلم -
- 3..... إجراءات التظلم -

مقدمة الدليل

باعتبار الطالب هو محور العملية التعليمية، تم إعداد هذا الدليل للطالب، ليكون مرشدا له (للطالب) يبيصره بحقوقه وواجباته، وتعريفه بالطرق التسويقية وفق الأنظمة واللوائح والأعراف الجامعية التي يتعين عليه أن يسلكها للحصول على حقوقه ورفع الظلم عنه. فيحق للطالب تقديم الشكوى او التظلم من أي أمر يتضرر منه في علاقته مع اعضاء هيئة التدريس او زملائه او القسم ويكون تقديم الشكوى او التظلم وفقا للقواعد المنظمة لذلك، وتمكين الطالب من معرفة مصير شكواه من قبل الجهة المسؤولة عنها.

وبالاتساق مع دليل حقوق الطالب/ الطالبة الجامعي وبما لا يتعارض مع اختصاص لجنة التأديب الفرعية بالكلية تختص اللجنة بتلقي الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلبة بشأن أي من المشكلات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي يتعرض لها الطالب داخل القسم بخصوص (أي فعل يتنافى مع ما ورد في دليل حقوق وواجبات الطلاب بجامعة الحدود الشمالية).

تسري هذه الاجراءات على الوقائع التي لم يمر عليها خمسة عشر يوما، ولا يجوز في كل الأحوال ان يتقدم الطالب بشكواه او تظلمه بعد مرور مدة الخمسة عشر يوما من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى او التظلم، كما لا يجوز للطالب ان يتقدم بشكواه عن ذات الواقعة اكثر من مرة واحدة .

المادة الأولى:

يكون للألفاظ والعبارات أدناه المعاني المبينة أمامها ما لم ينص على خلاف ذلك:
الجامعة: جامعة الحدود الشمالية
القسم: قسم التسويق
الطلبة: طلبة جامعة الحدود الشمالية في شطري الطلاب والطالبات.
الدليل: دليل الشكاوى والتظلمات بقسم التسويق
اللجنة: لجنة الشكاوى والتظلمات المكلفة بموجب قرار عميد الكلية

المادة الثانية:

تنشأ لجنة للشكاوى والتظلمات الطلابية في القسم بموجب قرار من عميد الكلية لمدة سنة قابلة للتجديد، تتألف من:

- 1- رئيس قسم التسويق (رئيسا)
- 2- عضو هيئة تدريس من قسم التسويق (عضوا ومقررا)
- 3- ثلاثة أعضاء هيئة تدريس من قسم التسويق، عضو واحد من شطر الطلاب، وعضوتان من قسم التسويق بشطر الطالبات.

المادة الثالثة:

دون الإخلال بالصلاحيات المخولة للجنة التأديب الفرعية بكلية إدارة الأعمال أو اللجنة الدائمة لتأديب الطلاب أو غيرهما من اللجان ذات الاختصاص بالنظر في الشكاوى والمقترحات الطلابية المشكلة نظاماً ، تختص اللجنة بالآتي:

- 1- النظر في شكاوى وتظلمات الطلاب التي تحيلها إليها جهة الاختصاص خلال المدة التسويقية.
- 2- مناقشة الشكاوى والتظلمات التي يحيلها إليها عميد الكلية و/أو رئيس القسم على ان يكون ذلك بشكل سري.
- 3- يحق للجنة ان تقوم بإحالة الطالب إلى لجنة التأديب في حالة ثبوت كيدية شكاواه.
- 4- تصدر اللجنة توصياتها بعد استيفاء التحقيق خلال (15 يوم) من تاريخ إحالة الشكاوى إليها.
- 5- تعرض التوصيات على عميد الكلية لاعتمادها، أو اتخاذ ما يراه مناسباً ويجوز له عرض هذه التوصيات على مجلس القسم اذا رأى ذلك.
- 6- تجتمع اللجنة بناء على دعوة رئيسها مرة كل شهر على الأقل وللرئيس أو من ينيبه أن يدعو اللجنة إلى الاجتماع إذا دعت الحاجة لذلك.
- 7- لا تكون اجتماعات اللجنة صحيحة إلا إذا حضرها أغلبية أعضائها على الأقل.
- 8- تصدر قرارات المجلس بالأغلبية المطلقة لأصوات الأعضاء الحاضرين وإذا تساوت الأصوات يرجع الجانب الذي فيه الرئيس.
- 9- لا يجوز في جميع الأحوال إشراك الشخص المشتكى عليه أو المتظلم من تصرفه في عضوية اللجنة التي تنظر الشكاوى أو التظلم ضده، ويقوم العميد بتكليف عضو هيئة تدريس آخر بدلاً منه.
- 10- تعتمد توصيات اللجنة من قبل عميد الكلية أو من يفوضه في ما لا يتضمن إيقاع عقوبات تأديبية على عضو هيئة التدريس.
- 11- يبلغ القرار بالطرق الرسمية الى ذوي الشأن بعد اعتماد عميد الكلية أو من يفوضه.
- 12- يكون القرار قابلاً للتظلم منه خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ التبليغ.

المادة الرابعة: (إجراءات تقديم الشكاوى أو التظلم):

- 1- يعبأ الطالب النموذج المرفق المعد للشكاوى أو التظلم.
- 2- يقدم الطالب نموذج متضمناً بياناته إلى عميد الكلية - أو الوكيل المختص في الأيام والأوقات المعلنة للطلبة، والذي بدوره يحيل الشكاوى إلى القسم العلمي أو الوحدة المختصة لطلب الإفادة عن صحة الشكاوى واتخاذ ما يلزم وإفادة الطالب.

3. يجب تقديم الشكوى خلال 15 يوم من تاريخ حدوث الواقعة، وإلا أصدرت اللجنة توصيتها أثناء انعقاد الجلسة بعدم قبول الشكوى أو التظلم شكلاً.

4. تصدر اللجنة توصيتها في الجلسة اذا كانت الأوراق والمستندات المرفقة بالشكوى كافية للفصل فيها، اما في حالة عدم كفاية الأوراق والمستندات للفصل في الموضوع فللجنة ان تطلب من المشتكي إكمال أوراقه ضمن المدة التسويقية.

المادة الخامسة: (التظلمات):

1. يكون التظلم من قرار لجنة الشكاوى والتظلمات الطلابية في قسم التسويق امام لجنة الشكاوى والتظلمات على مستوى كلية إدارة الأعمال.

2. في حال عدم قبول الطالب لقرار لجنة الشكاوى والتظلمات في الكلية فيجوز له التقدم إلى وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية بتظلم يعرض فيه الحالة -خلال أسبوع من تاريخ تبليغه بالقرار- يحدد فيها موضوع الشكوى مشفوعاً بالمستند الذي يؤكد صحة الشكوى.

3. في حال لم يبت في شكوى الطالب ضمن المدة المحددة يحق للطالب التقدم بتظلم آخر يتضمن عرض الحقائق خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه لشكواه لوكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية دون البت فيها أو من تاريخ رفض شكواه من وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية بحسب الأحوال- يلخص فيه موضوع الشكوى والتظلم والمستند الذي يؤكد صحة شكواه إلى مكتب رئيس الجامعة في الأيام والأوقات المعلنة لاستقبال الطلبة.

المادة الخامسة (أحكام عامة):

1. تحاط طلبات التظلم بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.

2. يبلغ الطالب بنتيجة التظلم بأي طريق من طرق الإبلاغ الرسمية.

3. لرئيس الجهة ذات الاختصاص إحالة الطالب إلى لجنة التأديب الفرعية إذا ظهر أن تظلم الطالب كيدي.

4. عند رغبة الطالب في تقديم الطعن إلى جهات أعلى داخل الجامعة، فلا بد من بيان ما اتخذته من إجراءات سابقة في ذات الموضوع.

شكوى أو تظلم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات

كلية ادارة الاعمال / قسم التسويق

من الطالب / الطالبة : بتاريخ ... / ... / 14 هـ

السجل المدني :

الرقم الجامعي :

رقم الهاتف : منزل /

جوال /

البريد الالكتروني /

ضد

المشكو فيحقه : وظيفته : جهته :

الموضوع

تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى : / / 14 هـ .

ملخص موضوع الشكوى :

المستندات الدالة على صحة الشكوى:

تعهد

أتعهد أنا الطالب / بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلى مسئوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المشكو ضده، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإنني أكون معرضاً لإحالي إلى لجنة التأديب الفرعية بالكلية وعلى هذا أوقع .

الطالب / الطالبة :

تحريراً ، في ... / ... / 14 هـ

الإسم /

التوقيع /

2007 = 1428

جامعة الحدود الشمالية